
PENGARUH E-HEALTH LITERACY TERHADAP KEPATUHAN PASIEN HIPERTENSI DALAM MENJALANI PENGOBATAN

Desvi Anggrianda, Tantri Yanuar Rahmat Syah, Ratna Indrawati

Universitas Esa Unggul, Indonesia

Email: desvianggrianda@student.esaunggul.ac.id, tantri.yanuar@esaunggul.ac.id

ratna.indrawati@esaunggul.ac.id

Abstrak

Internet memudahkan banyak orang untuk mengakses informasi, khususnya informasi mengenai kesehatan. Namun demikian, banyaknya informasi yang tersedia harus diikuti dengan kemampuan seseorang untuk bisa memilih dan mengevaluasi kebenaran informasi tersebut. Kemampuan untuk menilai dan mencari informasi kesehatan yang tepat di internet dan menggunakannya dengan benar dikenal sebagai e-Health literacy. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menganalisis pengaruh eHealth Literacy terhadap kepatuhan pasien melalui komunikasi dokter-pasien, health information seeking behavior dan persepsi kualitas informasi kesehatan. Pemilihan sampel menggunakan teknik purposive sampling sebanyak 220 responden yaitu pasien hipertensi yang berobat ke poliklinik penyakit dalam. Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Model (SEM) dengan program LISREL 8.8. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa eHealth Literacy berpengaruh signifikan terhadap komunikasi dokter-pasien (t-value 6.34), health information seeking behavior (t-value 10.74), dan persepsi kualitas informasi kesehatan (t-value 11,27). Komunikasi dokter-pasien dan health information seeking behavior berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pasien dan memediasi secara parsial pengaruh eHealth Literacy terhadap kepatuhan pasien. Sedangkan persepsi kualitas informasi kesehatan tidak mampu memediasi ehealth literacy terhadap kepatuhan pasien (Weaver III et al., 2010). Manajemen rumah sakit diharapkan agar semakin aktif menambahkan informasi – informasi mengenai kesehatan pada website dan media sosial rumah sakit atau mengadakan live seputar kesehatan mengenai penyakit kronis seperti hipertensi.

Kata kunci: eHealth literacy, komunikasi dokter-pasien, health information seeking behavior dan persepsi kualitas informasi kesehatan, kepatuhan pasien

Abstract

The internet makes it easy for many people to access information, especially information about health. However, the amount of information available must be followed by one's ability to be able to choose and evaluate the truth of that information. The ability to assess and search for appropriate health information on the internet and use it properly is known as e-Health literacy. This research is a quantitative study that analyzes the effect of eHealth Literacy on patient adherence through doctor-patient communication, health information seeking behavior and perceived quality of health information. The sample selection used a purposive sampling technique as many as 220 respondents, namely hypertensive patients who went to the internal medicine polyclinic. In this study, the data analysis technique used is the Structural Equation Model (SEM) with the LISREL 8.8 program. The results of this study indicate that eHealth Literacy has a significant effect on doctor-patient communication (t-value 6.34), health information seeking behavior (t-value 10.74), and perceived quality of health information (t-value 11.27). Doctor-patient communication and health information seeking behavior have a significant effect on patient adherence and partially mediate the effect of eHealth Literacy on patient. Meanwhile, perceived quality of health information are not able to mediate ehealth literacy on patient adherence. Hospital management is expected to be more active in adding information about health to the

hospital website, hospital social media or holding live health related events and seminars on chronic diseases such as hypertension.

Keywords: *eHealth Literacy, doctor-patient communication, health information seeking behavior, perceived quality of health information, patient adherence*

PENDAHULUAN

Penyakit Tidak Menular menjadi penyebab utama kematian secara global. Salah satu Penyakit Tidak Menular (PTM) yang menjadi masalah kesehatan yang paling serius saat ini adalah hipertensi. Data World Health Organization (WHO) tahun 2015 menunjukkan sekitar 1,13 Miliar orang di dunia menderita hipertensi, yang berarti 1 dari 3 orang di dunia terdiagnosis hipertensi. Jumlah penderita hipertensi terus meningkat setiap tahunnya, diperkirakan 1,5 Miliar orang akan terkena hipertensi pada tahun 2025, dan diperkirakan setiap tahunnya 10,44 juta orang akan meninggal akibat hipertensi dan komplikasinya (Kemenkes RI, 2019).

Provinsi Jawa Barat menempati urutan kedua setelah Kalimantan Selatan dengan angka prevalensi tinggi. Prevalensi hipertensi berdasarkan hasil pengukuran tekanan darah di Jawa Barat tahun 2019 sebesar 41,6% sedangkan hasil Riskesdas 2018 sebesar 39,6%, mengalami peningkatan dibandingkan hasil Riskesdas 2013 yaitu sebesar 29,4% (Profil Kesehatan Provinsi Jawa Barat Tahun 2019). Jumlah penderita hipertensi di Kota Bekasi terus meningkat setiap tahunnya. Pada tiga tahun terakhir terjadi peningkatan yang signifikan. Dari 19.507 orang tahun 2016, meningkat menjadi 28.407 orang tahun 2017, lalu meningkat tajam menjadi 87.371 orang tahun 2018, dan pada tahun 2019 meningkat lagi menjadi 115.089 orang. Dalam empat tahun terjadi peningkatan enam kali lipat kasus hipertensi di Kota Bekasi. Jumlah estimasi penderita hipertensi pada tahun 2019 yaitu 519.450 orang penduduk berusia 15 tahun atau lebih. Dari estimasi tersebut, baru sebanyak 115.089 orang penderita hipertensi yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan atau sebesar 22,2 % (Profil Kesehatan Kota Bekasi Tahun 2019).

Di rumah sakit Masmitra hipertensi merupakan penyakit yang paling banyak, sejak Januari 2022 sampai Agustus 2022 jumlah kunjungan pasien hipertensi sebanyak 5742 orang, di urutan kedua dengan penyakit diabetes melitus sebanyak 2614 orang, urutan ketiga dengan penyakit infeksi saluran pernafasan atas sebanyak 2379 orang, diurutan keempat dengan penyakit gagal jantung sebanyak 1782 orang, kemudian di urutan kelima dengan penyakit dyspepsia sebanyak 1699 orang.

Internet adalah alat yang sangat umum untuk mencari informasi tentang perawatan dan kondisi kesehatan. Perkembangan internet di Indonesia telah menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dari tahun 2019-2020 jumlah pengguna internet mencapai angka 196.710.000 jiwa dari total populasi 266.910.00 jiwa penduduk Indonesia (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2020). Internet memudahkan orang untuk mengakses informasi, khususnya informasi kesehatan. Namun demikian, banyaknya informasi yang tersedia harus diikuti dengan kemampuan orang untuk bisa memilih dan mengevaluasi kebenaran informasi tersebut. Masyarakat yang melek kesehatan secara digital dapat menggunakan komputer, telepon atau internet untuk mencari dan menggunakan layanan dan informasi kesehatan. Ini berarti mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan untuk menggunakan perangkat dan teknologi ini. Mereka juga dapat mengetahui apakah informasi yang mereka temukan di internet tepat untuk mereka.

Informasi mengenai hipertensi bisa didapatkan melalui internet dan platform media sosial. Masyarakat dapat mencari informasi kesehatan yang diperlukan melalui platform media sosial dan menggunakannya untuk pencegahan penyakit, promosi status kesehatan dan pilihan fasilitas kesehatan.

Kemampuan untuk menilai dan mencari informasi kesehatan yang tepat di internet dan menggunakannya dengan benar dikenal sebagai e- Health literacy. Di Indonesia health literacy masih dinilai menjadi hal yang baru sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya kesehatan melalui kemudahan masyarakat untuk mengakses informasi tentang kesehatan (Latif & Riana, 2020).

Rumah Sakit Masmitra juga memiliki media sosial seperti Youtube, Instagram, Facebook dan juga Website yang berisikan informasi mengenai rumah Sakit, informasi seputar kesehatan yang dapat menambah pengetahuan pasien. Namun website Rumah Sakit Masmitra masih dalam perbaikan, youtube masih belum banyak konten mengenai informasi/edukasi mengenai kesehatan terutama hipertensi. Pasien hanya mengetahui RS Masmitra dari media sosial sebanyak 4%.

Salah satu aspek penting dalam pengobatan penyakit kronis seperti hipertensi yang memiliki durasi pengobatan cukup panjang adalah perbaikan perilaku pengobatan yaitu hubungan yang harmonis pada pelayanan kesehatan antara pasien petugas dan dokter yang menangani. Pasien membutuhkan penjelasan tentang kondisinya saat ini, apa penyebabnya dan apa yang mereka lakukan dengan kondisi seperti itu. Penelitian yang dilakukan oleh Indrawati dan Harsoyo (2012) menyatakan bahwa kepercayaan dokter berpengaruh terhadap kepercayaan individu terhadap pelayanan kesehatan dan perawatan kesehatan pasien rawat inap dan rawat jalan di rumah sakit di wilayah Jakarta.

Berdasarkan survey kepuasan pasien dalam kualitas layanan RS Masmitra dari Januari 2022 sampai Maret 2022 komunikasi dokter-pasien baik diantaranya dokter menyapa sesuai nama, mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian, menjelaskan dan menjawab pertanyaan dengan baik 63%, menjelaskan rencana pengobatan 64% melibatkan pasien dalam membuat keputusan 63%, dan pasien merasa yakin dan percaya pada dokter 61%.

Berdasarkan hasil survey pendahuluan yang dilakukan pada 30 orang didapatkan bahwa 56,7% responden tidak patuh terhadap pengobatan yang dijalani, responden terkadang sering lupa minum obat sesuai anjuran dokter dan tidak kontrol sesuai waktu yang disarankan. Kemudian sebanyak 50% responden tidak dapat membedakan informasi kesehatan yang berkualitas tinggi dengan yang tidak berkualitas di internet, 40% tidak dapat menilai kebenaran informasi kesehatan yang di dapat dari internet, 43,3% tidak yakin menggunakan informasi kesehatan di internet untuk membuat keputusan tentang kesehatan mereka. Kemudian juga didapatkan dokter tidak memastikan bahwa pasien mengerti dengan apa yang dijelaskan dan ikut terlibat dalam keputusan kesehatan mereka sebesar 26,7%. Selain itu pasien tidak dapat berdiskusi mengenai keluhan mereka lewat fasilitas tanya jawab yang disediakan di internet/rumah sakit sebesar 60%.

KAJIAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU

eHealth literacy merupakan kemampuan individu untuk mencari, menemukan, memahami, dan menilai informasi kesehatan dari sumber elektronik dan menerapkan pengetahuan yang diperoleh untuk mengatasi atau memecahkan masalah kesehatan (Werts & Hutton-Rogers, 2013).

Komunikasi dokter-pasien merupakan ketrampilan komunikasi dan interpersonal dokter untuk mengumpulkan informasi sehingga dapat membuat diagnosis yang akurat, memberikan nasehat yang tepat, intruksi terapeutik dan membangun hubungan dengan pasien (Duffy, 2004).

Health Information Seeking Behavior adalah cara orang memperoleh informasi tentang kesehatan, penyakit, risiko kesehatan, dan promosi kesehatan. Persepsi kualitas informasi kesehatan adalah persepsi seseorang tentang bagaimana sebuah informasi kesehatan disajikan secara lengkap dan jelas sehingga memberikan nilai (DeLone dan McLean, 2003). Kepatuhan pasien adalah sejauh mana perilaku seseorang bertepatan dengan nasehat medis atau kesehatan. menerima perintah-perintah dari orang lain (Marrie & Horwitz, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Jamaika oleh (Hermans et al., 2012), Health literacy dan perilaku mencari bantuan kesehatan pada pria yang lebih tua di negara berpenghasilan menengah. Sebanyak 2000 sampel usia 55 tahun di Jamaika dengan menggunakan tehnik probability sampling, dalam penelitian ini 56,9% dari perkotaan dan 44,5% dari penduduk pedesaan yang paham terkait literasi kesehatan. Hanya 34,0% dari peserta beli obat yang diresepkan dokter dan 19,8% yang saat ini merokok. Meskipun status kesehatan dilaporkan baik (74,4%), fungsi kognitif tinggi (94,1%), hanya 7,9% yang mencari perawatan medis selain yang menderita penyakit. Selain itu 43% didiagnosa menderita kanker seperti prostat dan usus dalam 6 bulan terakhir. Sekitar 14% dan 24% dari peserta menunjukkan bahwa mereka tidak mengetahui tanda-tanda dan gejala hipertensi. Orang-orang lanjut usia memperlihatkan bahwa health literacy yang rendah dan perilaku mencari bantuan kesehatan yang buruk. Penelitian yang dilakukan oleh (Gamble et al., 2011) mendapatkan hasil bahwa komunikasi dapat meningkatkan kepatuhan pada pengobatan asma, dan penelitian Traylor et al., tahun 2010 mendapatkan hasil bahwa kesesuaian bahasa antara pasien dan dokter akan meningkatkan kepatuhan dalam pengobatan bagi pasien ras Afrika-Amerika dan yang berbahasa Spanyol. Frekuensi, durasi, kualitas dan kemampuan dokter atau tenaga kesehatan dalam memberikan informasi yang tepat akan meningkatkan kepatuhan pasien pada pengobatan (Kardas et al., 2013).

Penelitian dengan judul Association Between eHealth Literacy in Online Health Communities and Patient Adherence: Cross-sectional Questionnaire Study (2021) dengan total sampel 560 responden dengan menggunakan pemodelan persamaan struktural SEM SmartPLS

3.2.8. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-health Literacy berhubungan positif dengan komunikasi dokter dan pasien, perilaku pencarian informasi kesehatan (health information seeking behavior), dan persepsi kualitas informasi kesehatan. Sementara dengan komunikasi dokter dan pasien, perilaku pencarian informasi kesehatan (health information seeking behavior), dan persepsi kualitas informasi Kesehatan berhubungan positif dengan kepatuhan pasien. Pembeda penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian ini dilakukan pada fasilitas pelayanan kesehatan yaitu Rumah Sakit dan Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM LISREL 8.8. Penelitian dengan judul Physician Communication and Patient Adherence to Treatment : A Meta Analysis oleh Kelly B. Haskard Zolnierek, and M. Robin DiMatteo (2009) dengan menggunakan teknik meta analisis. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi dokter secara signifikan berkorelasi positif dengan kepatuhan pasien. Pembeda penelitian ini dengan yang akan dilakukan menggunakan kuesioner. Teknik analisis SEM, adanya variabel dependen eHealth Literacy

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif asosiatif dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan mengetahui pengaruh *e-Health*

Literacy terhadap kepatuhan pasien. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif.

Objek pada penelitian ini adalah Rumah Sakit Masmitra yang beralamat di Jalan Raya Jatimakmur No.40, Jatimakmur, Pondok Gede, Kota Bekasi. Rumah sakit tersebut dipilih sebagai tempat penelitian karena peneliti melihat rumah sakit tersebut memiliki 12 poli di unit rawat jalan memiliki kenaikan kunjungan tiap tahun nya sehingga peneliti melihat rumah sakit ini mempunyai potensi dalam mengembangkannya dan melihat bagaimana hubungan literasi kesehatan dan kepatuhan pasien sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

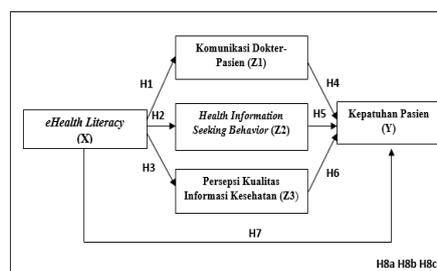
Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mengunjungi poli Rawat Jalan Rumah Sakit Masmitra. Teknik *non – probability sampling* yang digunakan adalah metode *purposive sampling*, dimana penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu dengan tujuan untuk memperoleh satuan sampling yang memiliki karakteristik yang telah ditentukan oleh peneliti.

Besarnya sampel disesuaikan dengan model analisis yang dipergunakan yaitu *Structural Equation Model (SEM)*. Menurut (Hair, Joseph F. , Black, Jr, William C. Babin, Barry J. & Anderson, 2014), ukuran sampel dalam penelitian harus memiliki jumlah sampel adalah (5-10) x Jumlah Indikator. Pada kuesioner penelitian ini terdapat 40 pertanyaan dengan jumlah sampel yang dibutuhkan adalah minimum 5x40 dan maksimum 10x40, jumlah yang diperoleh minimum adalah 200 dan jumlah maksimum 400. Jumlah sampel dalam penelitian ini yang diambil adalah jumlah minimum ditambah 10% menjadi 220 responden.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survei dengan kuisisioner yang ditujukan kepada pasien hipertensi yang berobat ke Poliklinik Penyakit Dalam. Kuisisioner adalah daftar pertanyaan/ Pernyataan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab (Sugiyono, 2019). Pada penelitian ini juga dilakukan wawancara kepada pasien yang bersifat pertanyaan terbuka untuk memperoleh informasi lebih mendalam tentang persepsi terhadap pertanyaan dalam kuisisioner, untuk memperoleh gambaran mengenai sistem yang sedang berjalan maupun kegiatan operasional yang dilakukan. Responden diminta untuk mengisi setiap butir- butir pernyataan dan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Dalam penelitian ini jawaban untuk pertanyaan akan diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kuisisioner dibagikan disertai surat permohonan pengisian kuisisioner dan penjelasan mengenai hal- hal yang berkaitan dengan penelitian. Variabel akan dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut akan digunakan sebagai titik tolak untuk menyusun item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan dengan jawaban :

- SS (sangat setuju) akan diberi skor 5
- S (setuju) akan diberi skor 4
- N (netral) akan diberi skor 3
- TS (tidak setuju) akan diberi skor 2
- STS (sangat tidak setuju) akan diberi skor 1



Gambar 1 Konstelasi Penelitian Keterangan :

Variabel endogen adalah Y yaitu kepatuhan pasien Variabel eksogen adalah X yaitu *eHealth Literacy* Variabel Intervening adalah Z1, Z2, Z3 yaitu komunikasi dokter-pasien, perilaku pencarian informasi kesehatan, persepsi kualitas informasi kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden

Karakteristik responden berjenis kelamin laki – laki sebanyak 101 orang (45,9%) dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 119 orang (54,1%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan. Pada responden berdasarkan usia diketahui bahwa jumlah responden dengan rentang usia 36-44 tahun sebesar 12,2%, 46-55 tahun sebesar 53,2%, 56-65 tahun sebesar 30,5% dan >65 tahun sebesar 4,1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berusia 46-55 tahun.

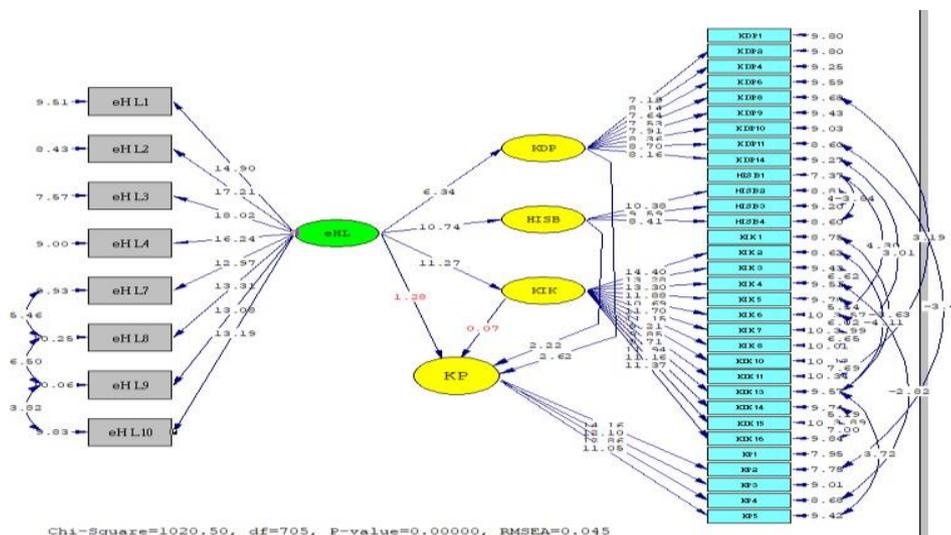
Hasil lain memperlihatkan bahwa responden yang sudah menikah sebanyak 214 orang (97,2%) dan yang belum menikah sebanyak 6 orang (2,8%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sudah menikah. Selain itu berdasarkan hasil perhitungan untuk kategori pendidikan terlihat bahwa responden dengan pendidikan SMA sebanyak 39 orang (17,8%), responden dengan pendidikan diploma sebanyak 43 orang (19,5%), responden dengan pendidikan sarjana sebanyak 106 orang (48,2%), responden dengan pendidikan pascasarjana sebanyak 32 orang (14,5%). Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berpendidikan sarjana.

Sementara pada kategori pekerjaan menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 34 orang (15,4%), sebagai wiraswasta sebanyak 93 orang (42,3%), sebagai pegawai 64 orang (29,1%), dan pekerjaan lain – lain sebanyak 29 orang (13,2%). Dari 29 orang responden dengan pekerjaan lain – lain ditemukan adanya responden dengan pekerja lepas, pensiun, dan dosen.

Pengujian Hipotesis

Uji Hipotesis

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan didapatkan nilai *t-value* antara setiap variabel eksogen dengan variabel endogen. Berikut adalah hasil nilai *t-value*.



Gambar 2 Path Diagram t-Value

Berikut merupakan tabel pengujian hipotesis yang didapatkan dari Gambar 2 Tabel 1 Pengujian Hipotesis Model Penelitian

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	Nilai t-value	Coefficient	Keterangan
H1	<i>eHealth literacy</i> □ Komunikasi dokter-pasien	-6.34	0.54	Ho ditolak H1 diterima
H2	<i>eHealth literacy</i> □ <i>Health Information Seeking Behavior</i>	10.72	0.82	Ho ditolak H1 diterima
H3	<i>eHealth literacy</i> □ persepsi informasi kesehatan	11.27	0.79	Ho ditolak H1 diterima
H4	Komunikasi dokter-pasien □ kepatuhan pasien	2.62	0.20	Ho ditolak H1 diterima
H5	<i>Health Information Seeking Behavior</i> □ kepatuhan pasien	2.22	0.36	Ho ditolak H1 diterima
H6	persepsi kualitas informasi kesehatan □ kepatuhan pasien	0.07	0.01	Ho diterima H1 ditolak
H7	<i>eHealth literacy</i> □ kepatuhan pasien	1.28	0.18	Ho diterima H1 ditolak
H8	a <i>eHealth literacy</i> □ Komunikasi dokter-pasien □ kepatuhan pasien	Parsial mediasi		Ho ditolak H1 diterima
	b <i>eHealth literacy</i> □ <i>Health Information Seeking Behavior</i> □ kepatuhan pasien	Parsial mediasi		Ho ditolak H1 diterima
	c <i>eHealth literacy</i> □ persepsi kualitas informasi kesehatan □ kepatuhan pasien			Ho diterima H1 ditolak

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis didapatkan bahwa H1, H2, H3, H4, H7 diterima, yang berarti *ehealth literacy* berpengaruh positif terhadap komunikasi dokter-pasien (H1), *eHealth Literacy* berpengaruh positif terhadap *health information seeking behavior* (H2), *eHealth literacy* berpengaruh positif terhadap persepsi kualitas informasi kesehatan (H3), dan komunikasi dokter-pasien berpengaruh positif terhadap kepatuhan pasien (H4). *eHealth literacy* berpengaruh positif terhadap *health information seeking behavior* (H5). Sedangkan H6, H7 ditolak, yang berarti persepsi kualitas informasi kesehatan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pasien (H6), dan *eHealth Literacy* sendiri tidak berpengaruh positif terhadap dengan kepatuhan pasien (H7). Untuk pengaruh parsial mediasinya didapatkan bahwa *ehealth literacy* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pasien melalui komunikasi dokter-pasien (H8a), *eHealth Literacy* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pasien melalui *health information seeking behavior* (H8b), namun *eHealth literacy* tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pasien melalui persepsi kualitas informasi kesehatan (H8c).

Pengaruh *eHealth literacy* terhadap komunikasi dokter-pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *eHealth literacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komunikasi dokter-pasien, dibuktikan dengan hasil statistic dimana t-value 6.34. Tingkat *eHealth Literacy* yang rendah akan menjadi penghalang yang signifikan terhadap komunikasi dokter dan pasien. Jika seseorang tidak dapat secara jelas mengkomunikasikan masalah medis mereka, penyedia layanan kesehatan akan menarik kesimpulan mengenai informasi yang terbatas atau tidak benar. Sehingga hasil tes

kesehatan, dan keputusan pengobatan bisa tidak valid jika tes memerlukan masukan lisan dan tulisan dari pasien dengan tingkat *eHealth Literacy* yang tidak memadai. (Thompson, 2008). Studi terdahulu menemukan bahwa pasien dengan *eHealth Literacy* yang rendah, tidak puas akan informasi dari tenaga medis, dan salah dalam mengingat informasi medis yang dapat mempengaruhi kepatuhan dalam meminum obat. *eHealth Literacy* yang rendah mungkin dapat membatasi kemampuan pasien untuk menjadi aktif saat menjalani konsultasi medis karena pasien tidak familiar dengan istilah - istilah medis dan pasien merasa malu atas ketidakpahamannya atas dunia medis (Glanz et al., 2015).

Pengaruh *eHealth literacy* terhadap *health information seeking behavior*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *eHealth literacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *health information seeking behavior*, dibuktikan dengan hasil statistic dimana *t-value* 10.74. Selama beberapa tahun terakhir di bidang kesehatan, pasien hanya menerima informasi kesehatan secara pasif dari dokter yang merawat. Internet memberikan kesempatan kepada pasien untuk mendapatkan informasi secara aktif dari berbagai sumber melalui mesin pencari. Situs terkait kesehatan semakin diminati karena pasien dan keluarganya semakin sadar informasi yang tersedia di internet memberikan banyak alternatif dalam mengatasi masalah kesehatan yang mereka hadapi. Menurut hasil survei yang dilakukan oleh WHO tentang eHealth, 29% pencari informasi kesehatan menggunakan informasi yang diperoleh secara online untuk memutuskan apakah akan menemui dokter atau datang untuk janji temu pada sesi konsultasi reguler (Barry et al., 2011).

Studi juga menunjukkan bahwa saat ini individu menggunakan Internet dan web untuk mencari informasi kesehatan mereka. Peningkatan ini sebagian besar disebabkan oleh tingginya frekuensi sumber informasi online, pengambilan keputusan, program kesehatan yang ada di website, meningkatnya prevalensi penyakit di masyarakat (Bigdeli et al., 2010)

Pengaruh *eHealth Literacy* terhadap persepsi kualitas informasi kesehatan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *eHealth literacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kualitas informasi kesehatan, dibuktikan dengan hasil statistic dimana *t-value* 11.27. Pasien dengan *eHealth Literacy* yang tidak memadai mungkin mengalami kesulitan untuk mendapatkan informasi kesehatan berkualitas tinggi. *eHealth Literacy* yang tidak memadai membuat pasien kurang percaya diri dalam mencari informasi kesehatan yang sesuai (Zhang et al., 2021). Orang dengan *eHealth Literacy* yang tinggi, dibandingkan dengan orang dengan *eHealth Literacy* yang rendah, akan menggunakan lebih banyak sumber informasi seperti majalah, buku, televisi dan radio, dan sumber daya interpersonal, menggunakan berbagai strategi pencarian selain googling dan menilai informasi di internet lebih kritis, menggunakan lebih banyak kriteria untuk mengevaluasi informasi kesehatan (Neter & Brainin, 2012). *e-Health literacy* yang tinggi tidak hanya lebih cenderung menggunakan internet untuk menemukan jawaban atas pertanyaan terkait kesehatan, tetapi juga mampu memahami informasi yang mereka temukan, mengevaluasi kebenaran informasi, membedakan kualitas situs web kesehatan yang berbeda, dan menggunakan informasi yang berkualitas untuk membuat keputusan tentang kesehatan (Bodie and Dutta, 2008).

Pengaruh komunikasi dokter-pasien terhadap kepatuhan pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi dokter-pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pasien, dibuktikan dengan hasil statistic dimana *t-value* 2.62. Komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien merupakan salah satu

kompetensi yang sangat penting dan harus dikuasai oleh dokter. Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien. Komunikasi yang efektif dapat mengurangi keraguan pasien, serta menambah kepatuhan dari pasien. Dokter dan pasien sama-sama memperoleh manfaat dari saling berbagi dalam hubungan yang erat. Setiap pihak merasa dimengerti. Pasien merasa aman dan terlindungi jika dokter yang menanganinya melakukan yang terbaik untuk pasiennya. Ketika saling terhubung, sang dokter dapat mengerti dan bereaksi lebih baik pada perubahan perilaku dan perhatiannya pada pasien setiap saat. Komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien sangatlah diperlukan untuk memperoleh hasil yang optimal, berupa masalah kesehatan yang dapat diselesaikan dan kesembuhan pasien. (Rusmana, 2009).

Pengaruh *Health Information Seeking Behavior* terhadap Kepatuhan Pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *health information seeking behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pasien, dibuktikan dengan hasil statistic dimana *t-value* 2.22. Mencari informasi tentang kesehatan seseorang merupakan komponen penting dalam pengambilan keputusan kesehatan dan perawatan diri. Bagi kebanyakan orang, informasi kesehatan mudah diakses dari internet. Informasi kesehatan bisa didapatkan melalui situs web (termasuk situs khusus untuk informasi pasien, blog, dan media berita, dan media sosial. Dengan demikian, akan meningkatkan kepatuhan pasien untuk mengikuti rejimen dan saran yang diberikan oleh dokter (Laugusen, 2015).

Pengaruh Persepsi Kualitas Informasi Kesehatan terhadap Kepatuhan Pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kualitas informasi kesehatan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pasien, dibuktikan dengan hasil statistic dimana *t-value* 0,07. Internet telah menjadi sarana utama untuk memperoleh informasi kesehatan, namun informasi kesehatan berbasis web memiliki kualitas campuran dan dapat secara nyata mempengaruhi perilaku dan keputusan terkait kesehatan pasien. Hasilnya adalah keragaman informasi yang ditemukan dalam jumlah dan kapasitas yang cukup besar yang bisa saja justru membingungkan mereka sendiri. Pencarian yang dilakukan dengan bantuan mesin pencari akan menghasilkan jenis informasi yang kurang berkualitas yaitu informasi yang dapat dikategorikan spam sampai informasi yang bernilai dan berdaya guna tinggi. Lain halnya dengan pasien yang telah menjadi pengunjung tetap media online, mereka dapat mengakses informasi kesehatan secara online langsung dari sumber yang kredibel, ilmiah, yang bersifat kelembagaan bisa dipertanggungjawabkan dari aspek legalitasnya maupun aspek keilmuannya. Informasi kesehatan internet bermanfaat untuk pengambilan keputusan terkait kesehatan dan komunikasi dokter-pasien. Menurut Laugesen (2015) kualitas informasi kesehatan harus relevan, dapat dimengerti, cukup dan dapat digunakan.

Pengaruh *eHealth Literacy* terhadap kepatuhan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *eHealth Literacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan, dibuktikan dengan hasil statistic dimana *t-value* 1.28. Melalui analisa *three box method* bahwa pasien kurang dapat membedakan informasi kesehatan yang berkualitas tinggi dan yang tidak berkualitas yang ada di internet serta pasien merasa kurang yakin menggunakan informasi dari internet untuk membuat keputusan tentang kesehatan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan adalah sesuatu yang dapat meningkatkan maupun menurunkan kepatuhan penderita terhadap pengobatan. Ada beberapa faktor yang mendukung sikap patuh penderita diantaranya : pendidikan, akomodasi, modifikasi faktor lingkungan dan sosial, perubahan model terapi, interaksi

profesional, faktor sosial dan ekonomi, faktor sistem kesehatan, faktor kondisi, faktor terapi dan faktor klien juga mempengaruhi kepatuhan (Ahsan & Hany, 2012).

Pengaruh *eHealth Literacy* terhadap Kepatuhan Pasien melalui Komunikasi Dokter-Pasien

Menurut Chang (2018) tingkat *eHealth Literacy* yang tinggi dapat memungkinkan pasien untuk berkomunikasi dengan dokter dan meningkatkan efisiensi komunikasi. *eHealth Literacy* yang memadai dapat membantu pasien memahami kondisi mereka secara akurat, memperoleh informasi dan pengetahuan terkait kesehatan, dan meningkatkan kemampuan untuk mengelola sendiri kesehatan mereka dan berkomunikasi dengan dokter. Tingkat *eHealth Literacy* yang rendah akan menjadi penghalang yang signifikan terhadap komunikasi dokter dan pasien. Jika seseorang tidak dapat secara jelas mengkomunikasikan masalah medis mereka, penyedia layanan kesehatan akan menarik kesimpulan mengenai informasi yang terbatas atau tidak benar. Sehingga hasil tes kesehatan, dan keputusan pengobatan bisa tidak valid jika tes memerlukan masukan lisan dan tulisan dari pasien dengan tingkat *eHealth Literacy* yang tidak memadai. (Thompson, 2008).

Komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien merupakan salah satu kompetensi yang sangat penting dan harus dikuasai oleh dokter. Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien. Komunikasi yang efektif dapat mengurangi keraguan pasien, serta menambah kepatuhan dari pasien.

Pengaruh *eHealth Literacy* terhadap Kepatuhan Pasien melalui Komunikasi Dokter-Pasien

Menurut Chang (2018) tingkat *eHealth Literacy* yang tinggi dapat memungkinkan pasien untuk berkomunikasi dengan dokter dan meningkatkan efisiensi komunikasi. *eHealth Literacy* yang memadai dapat membantu pasien memahami kondisi mereka secara akurat, memperoleh informasi dan pengetahuan terkait kesehatan, dan meningkatkan kemampuan untuk mengelola sendiri kesehatan mereka dan berkomunikasi dengan dokter. Tingkat *eHealth Literacy* yang rendah akan menjadi penghalang yang signifikan terhadap komunikasi dokter dan pasien. Jika seseorang tidak dapat secara jelas mengkomunikasikan masalah medis mereka, penyedia layanan kesehatan akan menarik kesimpulan mengenai informasi yang terbatas atau tidak benar. Sehingga hasil tes kesehatan, dan keputusan pengobatan bisa tidak valid jika tes memerlukan masukan lisan dan tulisan dari pasien dengan tingkat *eHealth Literacy* yang tidak memadai. (Thompson, 2008).

Komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien merupakan salah satu kompetensi yang sangat penting dan harus dikuasai oleh dokter. Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien. Komunikasi yang efektif dapat mengurangi keraguan pasien, serta menambah kepatuhan dari pasien (Silverman et al., 2016).

Pengaruh *eHealth Literacy* terhadap Kepatuhan Pasien melalui *Health Information Seeking Behavior*

Menurut (Nijman et al., 2014) *eHealth Literacy* dan *Health Information seeking behavior* berkaitan erat karena kemampuan untuk mencari, menggunakan, dan memahami informasi kesehatan memerlukan tingkat *eHealth Literacy* tertentu. Individu yang mencari informasi kesehatan dapat meningkatkan literasi kesehatan mereka karena motivasi atau akses yang lebih baik ke informasi. Studi menunjukkan bahwa pasien yang memiliki *ehealth literacy* yang lebih tinggi mungkin juga memiliki keterlibatan yang lebih baik, memiliki advokasi diri yang tinggi, lebih banyak berpartisipasi dalam pengambilan keputusan bersama, dan memiliki hasil kesehatan yang lebih baik (Smith et al., 2013).

Pasien dengan *eHealth literacy* rendah mungkin tidak memiliki kapasitas untuk mencari informasi kesehatan dari berbagai sumber karena status sosial ekonomi yang lebih rendah, hambatan bahasa, dan perbedaan pendidikan. Mereka yang memiliki *eHealth Literacy* lebih rendah lebih cenderung mengandalkan rekomendasi penyedia layanan kesehatan untuk tindakan klinis mereka tanpa mencari informasi lebih lanjut untuk memperoleh informasi kesehatan (Matterne et al., 2021)

Pengaruh *eHealth Literacy* terhadap Kepatuhan Pasien melalui persepsi kualitas informasi kesehatan.

Pada penelitian ini didapatkan bahwa tidak pengaruh *eHealth literacy* terhadap kepatuhan pasien melalui persepsi kualitas informasi. Hal ini bertentangan dengan teori yang menyatakan bahwa pasien dengan *eHealth Literacy* yang tidak memadai mungkin mengalami kesulitan untuk mendapatkan informasi kesehatan berkualitas tinggi. *eHealth Literacy* yang tidak memadai membuat pasien kurang percaya diri dalam mencari informasi kesehatan yang sesuai (Zhang, 2021). Hasil penelitian Laugesen (2015) menemukan bahwa tidak ada hubungan antara kualitas informasi kesehatan internet dan kepatuhan pasien.

Melalui analisis *three box method* bahwa pasien merasa informasi kesehatan yang didapatkan dari internet belum lengkap, pasien merasakan informasi mengenai kesehatan mereka lengkap tetap pada penjelasan dari dokter. Pasien juga menganggap bahwa situs web resmi dari layanan kesehatan atau rumah sakit diyakini memiliki informasi kesehatan yang lebih handal dibandingkan dengan media sosial, blog pribadi, dan iklan komersial, meskipun dapat dikatakan bahwa kualitas informasi di media sosial dan blog lebih bervariasi kualitasnya (Weaver III et al., 2010).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan penting. Pertama, variabel *eHealth Literacy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komunikasi dokter-pasien. Kedua, *eHealth Literacy* juga berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku mencari informasi kesehatan (*health information seeking behavior*). Ketiga, variabel *eHealth Literacy* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kualitas informasi kesehatan. Selanjutnya, komunikasi dokter-pasien juga memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan pasien. Di samping itu, perilaku mencari informasi kesehatan juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan pasien. Meskipun demikian, tidak terdapat pengaruh signifikan dari persepsi kualitas informasi kesehatan terhadap tingkat kepatuhan pasien. Sementara itu, *eHealth Literacy* tidak langsung berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan pasien, namun memiliki dampak melalui mediasi komunikasi dokter-pasien dan perilaku mencari informasi kesehatan. Perlu dicatat bahwa *eHealth Literacy* tidak memiliki pengaruh melalui persepsi kualitas informasi kesehatan terhadap kepatuhan pasien. Kesimpulan ini membuka peluang untuk lebih memahami kompleksitas hubungan antara variabel tersebut dalam konteks kesehatan modern.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahsan, A., & Hany, P. A. S. P. (2012). Hubungan Dukungan Keluarga dengan Kepatuhan Minum Obat pada Pasien Hipertensi di Poli Jantung RSSA Malang. *Malang: Tesis*.
- Bigdeli, Z., Azimi, M. H., & Zare, F. (2010). Study of affecting Factors the search for health information on the web by women working in the Khuzestan Water and Power Authority. *Libr Inform Sci Q*, 15(1), 165–184.
- Gamble, J., Stevenson, M., & Heaney, L. G. (2011). A study of a multi-level intervention

- to improve non-adherence in difficult to control asthma. *Respiratory Medicine*, 105(9), 1308–1315.
- Glanz, K., Rimer, B. K., & Viswanath, K. (2015). *Health behavior: Theory, research, and practice*. John Wiley & Sons.
- Hair, Joseph F. , Black, Jr, William C. Babin, Barry J. & Anderson, R. E. (2014). Pearson - Multivariate Data Analysis, 7/E - Joseph F. Hair, Jr, William C. Black, Barry J. Babin & Rolph E. Anderson. *Pearson New International Edition*, 816.
- Hermans, D., Pasmans, F., Messens, W., Martel, A., Van Immerseel, F., Rasschaert, G., Heyndrickx, M., Van Deun, K., & Haesebrouck, F. (2012). Poultry as a host for the zoonotic pathogen *Campylobacter jejuni*. *Vector-Borne and Zoonotic Diseases*, 12(2), 89–98.
- Latif, A., & Riana, M. (2020). The Health Literacy of First Year Students at State Polytechnic of Creative Media. *MEDIASI Jurnal Kajian Dan Terapan Media, Bahasa, Komunikasi*, 1(2), 112–123.
- Marrie, R. A., & Horwitz, R. I. (2010). Emerging effects of comorbidities on multiple sclerosis. *The Lancet Neurology*, 9(8), 820–828.
- Matterne, U., Egger, N., Tempes, J., Tischer, C., Lander, J., Dierks, M.-L., Bitzer, E.-M., & Apfelbacher, C. (2021). Health literacy in the general population in the context of epidemic or pandemic coronavirus outbreak situations: rapid scoping review. *Patient Education and Counseling*, 104(2), 223–234.
- Neter, E., & Brainin, E. (2012). eHealth literacy: extending the digital divide to the realm of health information. *Journal of Medical Internet Research*, 14(1), e19.
- Nijman, J., Hendriks, M., Brabers, A., de Jong, J., & Rademakers, J. (2014). Patient activation and health literacy as predictors of health information use in a general sample of Dutch health care consumers. *Journal of Health Communication*, 19(8), 955–969.
- Silverman, J., Kurtz, S., & Draper, J. (2016). *Skills for communicating with patients*. crc press.
- Smith, S. G., Curtis, L. M., Wardle, J., von Wagner, C., & Wolf, M. S. (2013). Skill set or mind set? Associations between health literacy, patient activation and health. *PloS One*, 8(9), e74373.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Weaver III, J. B., Mays, D., Weaver, S. S., Hopkins, G. L., Eroğlu, D., & Bernhardt, J. M. (2010). Health information-seeking behaviors, health indicators, and health risks. *American Journal of Public Health*, 100(8), 1520–1525.
- Werts, N., & Hutton-Rogers, L. (2013). Barriers to achieving e-health literacy. *American Journal of Health Sciences (AJHS)*, 4(3), 115–120.
- Zhang, Z., Yang, H., He, J., Lu, X., & Zhang, R. (2021). The impact of treatment-related internet health information seeking on patient compliance. *Telemedicine and E-Health*, 27(5), 513–524.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License